

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bangsa Indonesia membutuhkan kaum intelektual yang kelak bisa membangun bangsa ini menjadi lebih maju lagi, dan salah satu kaum intelektual yang jumlahnya semakin bertambah banyak adalah mahasiswa. Untuk mencetak generasi intelektual yang tangguh serta memiliki sudut pandang yang bagus, maka perguruan tinggi membutuhkan sistem pendidikan yang baik. Sistem pendidikan yang baik dan komprehensif di perguruan tinggi tentunya tidak hanya sekedar transfer ilmu dari dosen ke mahasiswanya saja. Tapi peran mendidik pun tetap harus menjadi tanggung jawab dosen sebagai tenaga pendidik di perguruan tinggi tersebut yang didukung dengan mutu layanan akademik yang bermutu.

Selain sebagai sebuah wadah atau sistem pendidikan, perguruan tinggi pun memiliki kewajiban untuk melakukan penelitian dan pengembangan. Terkait ilmu-ilmu yang diampu di perguruan tinggi tersebut. Sehingga peran perguruan tinggi tidak hanya mentransfer ilmu yang sudah tersedia saja, namun perlu mengembangkannya lagi melalui berbagai kegiatan penelitian. Kewajiban meneliti di perguruan tinggi tidak hanya ditujukan kepada mahasiswanya saja, tapi para dosennya pun memiliki kewajiban yang sama. Tapi bedanya jika mahasiswa melakukannya sebagai syarat kelulusan dengan mengimplementasikan ilmu yang didapat melalui penelitian, sedangkan kalau dosen menjadi prasyarat yang terkait dengan jenjang karir. Namun tujuan utamanya tetap untuk pengembangan ilmu yang ada dan penelitian hal-hal baru.

Tata kelola perguruan tinggi saat ini juga mendapat perhatian dari pemerintah. Perguruan tinggi saling berlomba menuju *Good University Governance*. Upaya mewujudkan *Good University Governance* pada tiap universitas di Indonesia menjadi tugas banyak pihak, mulai dari universitas terkait, hingga Pemerintah. Dukungan dari berbagai bidang komponen perguruan tinggi sangat diperlukan dalam rangka mewujudkan *Good University Governance* yang bermutu.

Selain itu, era globalisasi yang tengah berlangsung sejak abad 21 menuntut setiap lembaga memiliki daya saing yang tinggi. Hal ini berimplikasi pada kemampuan setiap lembaga untuk mengelola institusinya agar dapat menunjukkan daya saing tinggi yang salah satunya disajikan melalui mutu yang ditampilkan oleh lembaga tersebut. Dalam hal ini, mutu dipandang sebagai salah satu alat atau cara untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu lembaga. Hal ini dikarenakan bahwa kebermutuan suatu lembaga merupakan salah satu faktor yang dijadikan pedoman oleh pelanggan untuk memilih lembaga tersebut untuk menjadi *stakeholders*nya. Mutu sebagaimana yang dikemukakan oleh Ng dan Ang (2011) adalah tingkat kesesuaian dengan standar untuk memperbaiki sistem dalam sebuah organisasi. Mutu berfungsi sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan karena pelanggan akan membayar lebih untuk mutu yang baik.

Lembaga pendidikan tinggi dapat dikatakan bermutu baik jika lembaga tersebut mampu memenuhi atau bahkan melebihi standar kualitas sesuai dengan standar ideal pendidikan tinggi yaitu Standar Nasional Pendidikan dan ditambah dengan standar pendidikan tinggi. Maka dari itu, penyusunan Standar Pendidikan Tinggi dijadikan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pendidikan Tinggi pada perguruan tinggi baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta dalam upaya melaksanakan pengelolaan perguruan tinggi yang sesuai standar kinerja sehingga dapat dikatakan bermutu. Standar Pendidikan Tinggi ini juga merupakan bahan pertimbangan penentuan kebijakan bagi pemangku kepentingan seperti Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan Lembaga Akreditasi Mandiri atau pengguna dan calon mahasiswa, serta masyarakat luas. Oleh sebab itu, harapan yang ingin dipenuhi dan dicapai baik dari pemerintah, perguruan tinggi, stakeholder pendidikan tinggi dan masyarakat adalah perguruan tinggi dapat menyelenggarakan praktik pendidikan sesuai standar sehingga mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas, profesional, mandiri dan berdaya saing dalam menghadapi era globalisasi.

Tri Dharma Perguruan Tinggi merupakan salah satu tujuan pencapaian yang harus dilakukan oleh perguruan tinggi. Tri Dharma Perguruan tinggi juga menjadi inti dan

tanggung jawab utama yang harus dilaksanakan oleh perguruan tinggi. Tridharma perguruan tinggi terdiri atas: 1) Pendidikan dan pengajaran, 2) Penelitian dan pengembangan, 3) Pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut, maka masing-masing dari Tri Dharma Perguruan Tinggi juga harus memenuhi standar. Standar pendidikan tinggi sebagaimana yang dimaksud diatas yang harus dicapai oleh perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Standar Nasional Pendidikan Tinggi**

Standar Nasional Pendidikan	Standar Nasional Penelitian	Standar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)
a. Standar kompetensi lulusan.	a. Standar hasil penelitian.	a. Standar hasil PKM.
b. Standar isi pembelajaran.	b. Standar isi penelitian.	b. Standar isi PKM.
c. Standar proses pembelajaran.	c. Standar proses penelitian.	c. Standar proses penelitian.
d. Standar penilaian pembelajaran.	d. Standar penilaian penelitian.	d. Standar penilaian PKM.
e. Standar dosen dan tenaga kependidikan.	e. Standar peneliti.	e. Standar pelaksana PKM.
f. Standar sarana dan prasarana pembelajaran.	f. Standar sarana dan prasarana penelitian.	f. Standar sarana dan prasarana PKM.
g. Standar pengelolaan pembelajaran.	g. Standar pengelolaan penelitian.	g. Standar pengelolaan PKM.
h. Standar pembiayaan pembelajaran.	h. Standar pendanaan dan pembiayaan penelitian.	h. Standar pendanaan dan pembiayaan PKM.

Sumber: Kementerian Riset, Teknologi, dan PendidikanTinggi,  
Direktorat Penjaminan Mutu

Oleh karena itu, kebermutuan perguruan tinggi yang salah satunya dilihat dari kemampuan perguruan tinggi memenuhi standar menjadi salah satu alasan para calon mahasiswa untuk memilih dan melanjutkan pendidikannya pada perguruan tinggi yang bersangkutan. Pada dasarnya, apabila kualitas jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi telah sesuai dengan standar atau dengan kata lain memenuhi kebutuhan mahasiswa, maka kepuasan mahasiswa akan tercapai dan akan tercipta suatu konsep mutu dari pandangan

mahasiswa. Oleh karena itu, mutu merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan dan menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama pendidikan tinggi. Berdasarkan hal tersebut, pendidikan tinggi bermutu merupakan pendidikan tinggi yang mampu memenuhi standar yang ditetapkan dan mampu menjawab serta memenuhi kebutuhan mahasiswa yang selalu berkembang seiring dengan perkembangan zaman.

Pendidikan tinggi yang bermutu dimaksudkan untuk menghasilkan lulusan yang berpengetahuan, terdidik, dan terampil, sedangkan kemampuan iptek dan inovasi dimaknai oleh keahlian SDM dan lembaga litbang serta perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan penerapan iptek yang ditunjang oleh pembangunan faktor input (kelembagaan, sumber daya, dan jaringan) (Renstra Kemenristekdikti 2014-2019). Untuk menghasilkan sebuah kebermutusan suatu perguruan tinggi, maka diperlukan adanya manajemen mutu. Manajemen mutu dapat menghasilkan kualitas yang baik pada lembaga pendidikan jika dilakukan secara terus menerus dengan upaya aktif dan sadar dalam organisasi untuk mengembangkan kelonggaran untuk berinovasi.

Pada perguruan tinggi, salah satu hal yang menjadi sorotan utama adalah layanan akademik yang disediakan oleh perguruan tinggi. Menurut Tampubolon (2001) layanan akademik, yang kadang disebut dengan layanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, sistem informasi, dan lain-lain. Mengingat banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumberdaya manusia, ketersediaan sumberdaya lain yang menunjang pelayanan kegiatan akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan mutu pelayanan akademik yang diberikan. Mutu layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu

faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila mutu jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Mutu layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Mutu layanan akademik merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan akademik, salah satunya kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi. Profesional layanan akademik, harus selalu berupaya memberikan layanan akademik yang terbaik mutunya kepada semua mahasiswa. Saat ini mutu layanan akademik telah menjadi suatu kiat manajemen yang sistematis serta terus menerus dievaluasi dan disempurnakan untuk menghasilkan suatu kebermutuan pada perguruan tinggi. Kebermutuan layanan akademik akan menyumbangkan banyak hal kepada perguruan tinggi, terutama pada daya saing dan citra positif perguruan tinggi oleh para *stakeholders*.

Mutu merupakan tanggung jawab perguruan tinggi. Menurut Avianti dalam (Sufiyah, 2011: 88), mutu adalah sesuatu yang dinamis dan terus bergerak. Harapan dari setiap institusi pendidikan adalah mutu tersebut bergerak maju yang menandakan adanya peningkatan mutu. Oleh karena itu, perguruan tinggi bertanggung jawab atas untuk meningkatkan mutu institusinya masing-masing salah satunya dilakukan melalui evaluasi internal. Di Indonesia, *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab perguruan tinggi, sedangkan *external quality assessment* menjadi tanggung jawab inspektorat dan BAN-PT. Sebelumnya, semua lembaga pendidikan hanya melayani kebutuhan lokal, sementara itu saat ini, kondisi tersebut mulai, sedang, atau sudah berubah. Pendidikan harus berorientasi pasar, lulusan perguruan tinggi mungkin tidak diarahkan ke pasar di luar negeri, dan setidaknya mereka tidak tersisih dari daerahnya sendiri.

Pentingnya peningkatan mutu layanan akademik merupakan salah satu indikator dalam upaya peningkatan kinerja perguruan tinggi yang bisa dikatakan saat ini lulusan perguruan tinggi di Indonesia yang bisa dikatakan masih belum mampu menjawab tantangan zaman serta belum memuaskan banyak pihak yang menggunakan atau bersaing di tingkat internasional. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Danim (2003) bahwa

mengingat pentingnya fungsi pendidikan, merupakan keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kinerjanya. Danim (2003) menambahkan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati dan komprehensif, dan transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba.

Sejak tahun 1980-an, kualitas layanan telah dikaitkan dengan memberikan keunggulan kompetitif, yang mengarah pada kesetiaan dan diferensiasi (Abdullah, 2006). Lebih jauh, pengakuan kualitas layanan sebagai sumber keunggulan kompetitif menjadi tren yang semakin terkenal (Prasad dan Jha, 2013). Pentingnya kualitas layanan telah diakui secara luas, yang mengarah pada pengukurannya dalam berbagai industri dengan skala berbeda yang dikembangkan untuk tujuan tertentu (Getty dan Thompson, 1994). Tampubolon dalam (Sufiyah, 2011:85) menjelaskan bahwa pelayanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan akademik. Layanan Akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Layanan akademik berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Tekanan yang dihadapi organisasi dalam rangka memberikan layanan berkualitas tinggi, telah menjadikan kegiatan prioritas dalam organisasi (Abdullah, 2006). Dalam hal ini, kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan tinggi dipandang sebagai salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi sesuai kebutuhan mahasiswa. Kualitas layanan tersebut merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan dapat memenuhi keinginan mahasiswa.

Pentingnya kualitas layanan akademik dalam pendidikan tinggi secara bertahap telah direalisasikan. (Tan dan Simpson, 2008). Dalam dua dekade terakhir, peran penting kualitas layanan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi telah menarik perhatian

(Jelena, 2010). Lembaga pendidikan tinggi harus menentukan kebutuhan dan permintaan mahasiswa, karena mahasiswa adalah pemangku kepentingan dan pelanggan dalam pendidikan tinggi, dan kepuasan mahasiswa melekat pada kualitas layanan yang disuguhkan oleh pendidikan tinggi. Pengembangan kualitas layanan pendidikan tinggi melekat pada kemampuan organisasi untuk memastikan keseluruhan iklim dan budaya untuk perubahan melalui berbagai pengambilan keputusan dan sistem operasi dan kegiatan sumber daya manusia (Mosadeghard, 2006).

Selanjutnya, Browne dkk (1998) dan Guolla (1999) menetapkan bahwa persepsi kualitas layanan mahasiswa merupakan anteseden terhadap kepuasan mahasiswa itu sendiri. Selain itu, persepsi positif tentang kualitas layanan dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa dan mahasiswa yang puas kemudian dapat menarik mahasiswa baru dengan terlibat dalam komunikasi positif dari mulut ke mulut dengan kenalan dan teman, dan mereka dapat kembali ke perguruan tinggi untuk mengambil beberapa kursus dan program pelatihan lainnya (Marzo, 2005; Wiers, 2002; Mavondo, 2004); Schertzer, 2004). Selain itu, kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif pada penggalangan dana dan motivasi siswa (Elliot, 2002). Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika dalam hal pengambilan keputusan terhadap suatu perguruan tinggi, mahasiswa mencari bukti kualitas layanan yang disuguhkan oleh perguruan tinggi (Donaldson dan McNicholas, 2004).

Tjiptono dalam (Sufiyah, 2011) menegaskan bahwa perguruan tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan yang dalam penyelenggaraan pendidikannya harus akuntabel dan bermutu sehingga perguruan tinggi dituntut untuk memberikan dan mengutamakan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak di industri jasa harus memikirkan betapa pentingnya pelayanan terhadap pelanggan secara lebih optimal, karena saat ini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam usaha jasa pendidikan dan persaingan dalam bidang pendidikan.

Revolusi industri 4.0 semakin berkembang pesat dalam semua bidang termasuk pendidikan. Era revolusi industri 4.0 ditandai dengan adanya otomatisasi dalam segala

bidang. Maka tuntutan untuk tetap menjaga dan meningkatkan layanan akademik menjadi lebih semakin tinggi. Perguruan tinggi di Indonesia tanpa terkecuali tentunya juga harus mampu mengikuti trend perkembangan teknologi ini. Karakteristik revolusi industri 4.0, meliputi *digitalisasi, optimalisasi, kustomisasi produksi, otomasi dan adaptasi, human machine interaction, value added services and businesses, automatic data exchange and communication*, dan memadukan penggunaan teknologi internet (Iswan dan Herwina, 2018).

Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu masalah yang paling sering disorot akhir-akhir ini adalah berkaitan dengan mutu perguruan tinggi yaitu pemberian layanan akademik yang masih jauh dari harapan, ditambah lagi pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga menuntut lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik yang lebih modern dan canggih. Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa mutu layanan akademik di IAIC Tasikmalaya masih belum sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil observasi awal dengan wawancara terhadap beberapa mahasiswa mengemukakan bahwa masih terdapat keluhan terkait dengan layanan akademik yang diberikan, walaupun mutu layanan akademik ini sudah dikembangkan dan ditingkat menjadi lebih baik yang dimana sebelumnya kualitas pelayanan akademik dilakukan secara manual atau masih bersifat tradisional ketika membutuhkan data-data atau informasi yang diinginkan. Namun, tidak lain dengan sekarang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah menggunakan sistem online atau jaringan akses internet yang dapat mempermudah mahasiswa dalam membutuhkan data-data yang diinginkan, Meskipun layanan akademik yang berbasis sistem online ini sudah diberlakukan namun masih ada saja keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Maka dari itu, untuk meningkatkan mutu layanan akademik yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi harus bersungguh-sungguh memperhatikan apa yang selalu menjadi kebutuhan dan keinginan pada mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada. Berbagai upaya dilakukan oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan mutu layanan akademiknya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan mutu layanan akademik tersebut adalah dengan

menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Dalam penunjang mutu layanan akademik saat ini, seluruh perguruan tinggi harus memiliki sistem informasi manajemen. Sistem informasi digunakan oleh perguruan tinggi untuk membantu segala komponen dan subsistem yang terdapat diperguruan tinggi agar menjadi lebih efisien sampai dengan perannya sebagai alat untuk memenangkan kompetisi. Sistem informasi digunakan untuk menyediakan informasi bagi manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional, dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi.

Sistem informasi manajemen (SIM) khususnya pada perguruan tinggi saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi yang memberikan akses informasi yang sangat cepat dan mudah, terlebih lagi pada era Revolusi 4.0 dimana semua hal berbasiskan pada digitalisasi. Peranan SIM diperlukan dalam pengelolaan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan seperti yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Indonesia tentang Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2015-2019 yang diantaranya mengenai peningkatan pelayanan dan peningkatan mutu lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan tinggi sangat membutuhkan SIM untuk mendukung operasi dan manajemen organisasi dalam melaksanakan berbagai kegiatan akademik, meningkatkan pelayanan dan kualitas, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada organisasi yang ditujukan untuk melakukan pengolahan data dalam menyediakan informasi yang efektif dan efisien (Hidajat, 2013; Januarita & Dirgahayu, 2015). Efektif yaitu informasi cepat diterima dan mudah dipahami pengguna, sedangkan efisien yaitu tujuan dari penyampaian informasi tersebut dapat tercapai dengan baik. Sistem Informasi Manajemen menurut Rob dan Etnyre (2015) memberikan gambaran umum tentang perangkat keras dan perangkat lunak serta konsep dan masalah penting yang terkait dengan pengembangan dan pengelolaan sistem informasi.

SIM dapat dikatakan gabungan antara sumber daya manusia (SDM) sebagai pengguna, teknologi informasi (TI) sebagai media penyampaian informasinya, dan sistem informasi (SI) sebagai pengolahan data hingga menjadi informasi dalam rangka

mendukung pengambilan keputusan dalam memecahkan permasalahan. Teknologi informasi pada saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi tersebut mampu meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat serta meningkatkan produktivitas kerja manusia.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada bidang layanan administrasi akademik di perguruan tinggi menjadi suatu kebutuhan, bukan hanya sekedar prestise atau *lifestyle* manajemen pendidikan tinggi modern (Indrayani, 2011). Teknologi informasi sangat berpengaruh dalam dunia pendidikan, hal tersebut membuat transfer pengetahuan menjadi lebih cepat dan pelayanan pendidikan kepada konsumen menjadi lebih baik.

Menurut Laudon dan Laudon (2006) pengembangan SI memainkan aturan penting dalam organisasi dan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kelancaran aliran informasi yang cepat guna mendukung kegiatan yang sering dilakukan di sekolah/perguruan tinggi karena sekolah/perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berkontribusi membangun Indonesia untuk menghadapi globalisasi dan perkembangan teknologi sehingga sekolah/perguruan tinggi dituntut untuk mulai menerapkan SI.

Sistem informasi manajemen merupakan sebuah rangkaian prosedur formal yang merupakan alat untuk individu dan organisasi dalam menggunakan teknologi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, memanfaatkan dan menyebarkan informasi manual dengan mengubahnya ke dalam sistem operasional yang terintegrasi (Hall, 2001; O'Brien, 2005). Sistem informasi juga merupakan sebuah sistem yang memiliki tujuan untuk memenuhi permintaan informasi tertentu untuk tugas dan pengguna tertentu (Büschera, dkk. 2015).

Aturan pengembangan SI pada lembaga pendidikan tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Pasal 59 menyatakan bahwa; (1) Dalam menyelenggarakan dan mengelola pendidikan, satuan dan/atau program pendidikan mengembangkan dan melaksanakan sistem informasi pendidikan berbasis teknologi

informasi dan komunikasi; (2) Sistem informasi pendidikan satuan atau program pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan subsistem dari sistem informasi pendidikan nasional; (3) Sistem informasi pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 memberikan akses informasi administrasi pendidikan dan akses sumber pembelajaran kepada pendidik/guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik/siswa.

Selanjutnya, untuk menerapkan suatu sistem informasi manajemen yang bemutu, salah satunya dapat diterapkan melalui *Enterprise architecture* (EA) untuk merancang, menerapkan dan mengembangkan kebutuhan perguruan tinggi akan sistem informasi. Pendidikan tinggi merupakan sebuah *enterprise* yang bergerak dibidang pendidikan. Aktivitas utama di perguruan tinggi sangat membutuhkan dukungan sistem informasi. Persaingan yang semakin kompetitif dalam dunia pendidikan terutama bagi perguruan tinggi yang dikelola oleh masyarakat (swasta) menuntut pihak pengelola untuk merancang sebuah *architecture* sistem informasi perguruan tinggi dalam membantu aktifitas bisnis untuk mencapai tujuan organisasi dan sebagai layanan bagi stakeholder. Pemanfaatan sistem dan teknologi informasi ini harus selaras dan sesuai dengan arah strategi organisasi, banyak kasus pemanfaatan sistem dan teknologi informasi mengalami kegagalan dalam mencapai sasaran (objective) organisasi karena tidak berdasarkan sebuah rencana strategis pemanfaatan teknologi informasi.

Model *enterprise architecture* (EA) merupakan suatu acuan standar yang nantinya bisa digunakan oleh perguruan tinggi untuk mengembangkan *architecture* teknologi informasi. Salah satu tujuan dari penerapan *enterprise architecture* (EA) adalah menciptakan keselarasan antara bisnis dan teknologi informasi bagi kebutuhan organisasi, penerapan *enterprise architecture* (EA) tidak terlepas dari bagaimana sebuah perguruan tinggi merencanakan dan merancang *architecture* teknologi informasi tersebut. Untuk melakukan pengembangan *enterprise architecture* (EA) diperlukan suatu metodologi yang lengkap serta mudah digunakan. TOGAF ADM merupakan metodologi yang cukup lengkap yang dapat dipercaya untuk melakukan pengembangan sistem. *Blueprint* sistem

informasi merupakan hasil dari model *enterprise architecture* (EA) yang sudah dihasilkan.

Salah satu faktor pendorong organisasi memanfaatkan *enterprise architecture* (EA) adalah karena semakin meningkatnya kebutuhan organisasi terhadap fungsi bisnis dan proses bisnis yang sedang dijalankan, pada saat organisasi ingin merencanakan pengembangan *enterprise architecture* (EA) yang sesuai dengan kebutuhannya akan mengalami kesulitan, dikarenakan banyaknya metodologi ataupun framework yang bisa digunakan. Pemilihan metodologi yang sesuai akan memberikan gambaran yang jelas terhadap *enterprise architecture* (EA) yang akan dibangun. Disamping permasalahan tersebut pada dewasa ini organisasi juga disudutkan dengan dilematisnya bagaimana cara menyelaraskan antara strategi bisnis dengan strategi teknologi, untuk menjawab tantangan ini organisasi harus mengembangkan *enterprise architecture* (EA) yang mampu menyediakan suatu framework untuk membuat keputusan teknologi informasi jangka panjang yang tepat guna dengan mempertimbangkan kebutuhan organisasi secara keseluruhan. Pada prinsipnya *enterprise architecture* (EA) adalah sebuah tools yang digunakan untuk mewujudkan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis yang dijalankan organisasi.

Keselarasan tersebut hanya bisa dicapai apabila organisasi benar-benar mendefinisikan kebutuhannya secara menyeluruh, yaitu mulai dari mendefinisikan *Architecture* bisnis dari organisasi, *Architecture* data yang akan digunakan, dan *Architecture* aplikasi yang akan dibangun dan *architecture* teknologi yang nantinya mendukung jalannya aplikasi. Setiap proses dan tahapan dalam mengembangkan *enterprise architecture* (EA) sangat memperhatikan domain bisnis yang ada dalam organisasi, sedangkan domain data atau informasi dan teknologi sangat dipengaruhi oleh perkembangan dari teknologi dan aplikasi. Peran domain bisnis dalam pengembangan *enterprise architecture* (EA) akan mempengaruhi domain-domain yang lainnya. Salah dalam mendefinisikan kebutuhan bisnis yang ada, maka akan salah dalam implementasinya.

Domain bisnis sebuah perguruan tinggi (PT) memiliki ciri khas yang berbeda dengan bisnis jasa lainnya, di Indonesia khususnya PT dibagi atas 2 (dua), yaitu perguruan tinggi negeri (PTN) dan perguruan tinggi swasta (PTS), pada prinsipnya dua jenis perguruan tinggi ini mempunyai domain bisnis yang sama, yang membedakan adalah bagaimana manajemen dari perguruan tinggi tersebut, semakin besarnya perguruan tinggi maka semakin kompleks kebutuhannya. Institusi perguruan tinggi adalah sebuah organisasi yang menggunakan teknologi informasi dalam mendukung proses bisnisnya, dalam organisasi perguruan tinggi lebih menekankan peranan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan akademik, operasional, keuangan dan manajemen perguruan tinggi, sehingga diharapkan tercapainya keselarasan investasi teknologi yang dikeluarkan dengan kebutuhan bisnis yang ada dalam perguruan tinggi.

Deskripsi standar sistem informasi perguruan tinggi adalah perguruan tinggi harus memiliki sistem informasi yang disiapkan untuk mendukung pengelolaan dan peningkatan mutu program akademik. Sistem informasi dalam suatu perguruan tinggi minimal terdiri atas pengumpulan data, analisis, penyimpanan, pengambilan kembali data (retrieval), presentasi data dan informasi serta komunikasi dengan pihak berkepentingan yang dibangun secara terpusat di tingkat perguruan tinggi dan atau terdistribusi pada unit-unit terkait. Data dan informasi yang dikelola oleh perguruan tinggi dapat meliputi akademik, kemahasiswaan, sumberdaya manusia, prasarana dan sarana, administrasi keuangan serta data lain yang dianggap perlu untuk kepentingan berbagai pihak. Dalam berbagai hal, perguruan tinggi harus dapat memanfaatkan sistem informasi yang dimilikinya untuk memelihara komunikasi dan koordinasi internal serta kerjasama dengan institusi lain, pemerintah, alumni, perusahaan/industri atau masyarakat luas (BAN PT, 2007).

Berkenaan dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat maka perguruan tinggi harus mampu melakukan pengelolaan yang profesional serta pemutakhiran terhadap piranti keras dan lunak, sumber daya manusia serta organisasi pengelola untuk menjamin pertumbuhan sistem informasi yang telah dibangun tersebut. Perguruan tinggi juga harus menjamin akses bagi mahasiswa, staf dan sivitas akademika

lainnya untuk memanfaatkan keberadaan sistem informasi tersebut melalui peraturan-peraturan yang transparan. Elemen penilaian sistem informasi menurut BAN PT (2007), yang diatur dalam instrumen penilaian No. 11 tentang sistem informasi bisa dirumuskan sebagai berikut:

- a. Perguruan tinggi memiliki *blue print* yang jelas tentang pengembangan, pengelolaan dan pemanfaatan sistem informasi termasuk sistem yang mengatur aliran data, otorisasi akses data, dan sistem disaster recovery.
- b. Perguruan tinggi memiliki sistem pendukung pengambilan keputusan (decision support system) membantu pimpinan dalam melakukan perencanaan dan analisa evaluasi diri dengan lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih obyektif.
- c. Sistem informasi yang dimiliki berupa basis data dan informasi yang minimal mencakup data keuangan perguruan tinggi, aset, sarana dan prasarana, administrasi akademik, profil mahasiswa dan lulusan, dosen dan tenaga pendukung.
- d. Perguruan tinggi memiliki sistem informasi yang dimanfaatkan untuk komunikasi internal dan eksternal kampus serta akses bagi mahasiswa dan dosen terhadap sumber-sumber informasi ilmiah.
- e. Perguruan tinggi memiliki kapasitas internet dengan rasio bandwidth per mahasiswa yang memadai.

Secara keseluruhan aktifitas tersebut akan dipengaruhi oleh prinsip *architecture* yang akan digunakan, prinsip *architecture* merupakan langkah awal dalam mewujudkan aktifitas dalam merancang *architecture*, sehingga benar-benar didapatkan suatu model dan rancangan atau blue print sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan perguruan tinggi. Perguruan tinggi di Eropa yang sudah mencoba mengadopsi TOGAF ADM dalam pengembangan *enterprise architecture* (EA) salah satunya adalah Monash University (Monash, 2006), Monash University menyatakan prinsip *architecture* dalam pengembangan *enterprise architecture* (EA) perguruan tinggi sebagai berikut:

- a) Keputusan sistem informasi harus mengacu pada rencana strategis perguruan tinggi;
- b) Menggunakan open standar apabila memungkinkan untuk melakukan hal tersebut;
- c) Sistem tidak tergantung platform dan dapat diakses secara global;

- d) Mengadopsikan produk atau platform yang telah distandarkan untuk mengurangi perbedaan;
- e) Merancang dengan target yang tercakup dalam kriteria kebutuhan informasi dalam perguruan tinggi;
- f) Sistem menggunakan sumber data yang terotorisasi (valid);
- g) Sistem dirancang harus mudah ditambah dan dikembangkan;
- h) Pengelolaan sistem harus mudah;
- i) Sistem harus memperhatikan dan mengutamakan keamanan;
- j) Sistem melindungi privasi dan hak atas kekayaan intelektual.

*Enterprise* adalah sekumpulan organisasi yang memiliki beberapa tujuan atau prinsip umum dan atau satu garisan dasar. Perguruan tinggi merupakan sebuah *enterprise* yang bergerak dibidang pendidikan. Perguruan tinggi umumnya memiliki beberapa unit bisnis seperti: bagian umum, keuangan, kepegawaian, perencanaan dan sistem informasi, penerbitan dan publikasi, serta kegiatan utama penerimaan mahasiswa, operasional akademik, dan wisuda. Masing-masing unit bisnis memiliki sistem yang dikembangkan sendiri, sehingga sering terjadi bentrok dalam pengalokasian sumber daya, data yang digunakan tidak konsisten, karena tidak diolah secara *real time*. Pengelolaan sistem berorientasikan data bukan berorientasi pengguna.

*Enterprise architecture* (EA) adalah pengorganisasian secara logic untuk proses bisnis utama dan kemampuan Teknologi Informasi yang mencerminkan kebutuhan integrasi dan standarisasi model operasi perusahaan berdasarkan *Center For Informatif System Research* (Porter, Michael E., 1985). *Enterprise architecture* (EA) adalah sekumpulan prinsip-prinsip, metode, dan model yang digunakan dalam perancangan dan realisasi dari sebuah struktur organisasi perusahaan, proses bisnis, sistem informasi, dan infrastruktur (Lankhorst, Marc, 2009). Berdasarkan deskripsi di atas maka dapat disimpulkan *enterprise architecture* (EA) adalah prinsip-prinsip, metode, dan model yang digunakan dalam perancangan dan realisasi dari sebuah struktur organisasi perusahaan, proses bisnis, sistem informasi, dari sebuah struktur organisasi perusahaan, proses bisnis, sistem informasi, dan infrastruktur.

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi berdampak terhadap persaingan yang semakin kompetitif, hal ini berlaku juga di dunia pendidikan terutama bagi perguruan tinggi yang dikelola oleh masyarakat (swasta), yang menuntut pihak pengelola untuk membangun dan mengembangkan sistem informasi dalam membantu aktifitas bisnis, mencapai tujuan organisasi dan layanan bagi *stake holder* terutama yang berhubungan dengan data, informasi, teknologi dan aplikasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka model dari prinsip *architecture* tersebut dalam aktivitas pengembangan *enterprise architecture* (EA) organisasi bisa memberikan arahan yang jelas terhadap apa yang harus dilakukan dan apa yang akan dicapai, prinsip *enterprise architecture* (EA) tersebut juga bisa dijadikan rujukan oleh perguruan tinggi di Indonesia dalam mengembangkan *enterprise architecture* (EA) perguruan tinggi untuk mencapai misi Tridharma perguruan tinggi.

Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya Jawa Barat sebagai salah satu perguruan tinggi swasta islam tertua di Jawa Barat yang sedang berkembang yang selalu ingin berbenah diri dalam segala hal dengan tujuan untuk memberikan peningkatan mutu layanan khususnya dalam layanan bidang akademik. Pada beberapa tahun sebelumnya, IAIC Tasikmalaya masih menggunakan layanan akademik yang masih bersifat konvensional dan manual, misalnya masih menggunakan program aplikasi office dan belum memiliki sistem informasi yang berbasis pada teknologi informasi yang lebih canggih. Kondisi pengelolaan akademik yang masih manual diantaranya dari mulai pendaftaran mahasiswa baru masih diolah secara manual, seleksi ujian, pembayaran kuliah, pengambilan kartu rencana studi, pemberian nilai, akses nilai sehingga dirasakan lamban dalam prosesnya, ditambah lambannya koordinasi antara bagian akademik dengan petugas akademik di jurusan pada program studi. Berdasarkan analisis permasalahan tersebut dapat digambarkan pada analisis kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh IAIC Tasikmalaya ini sebagai berikut :

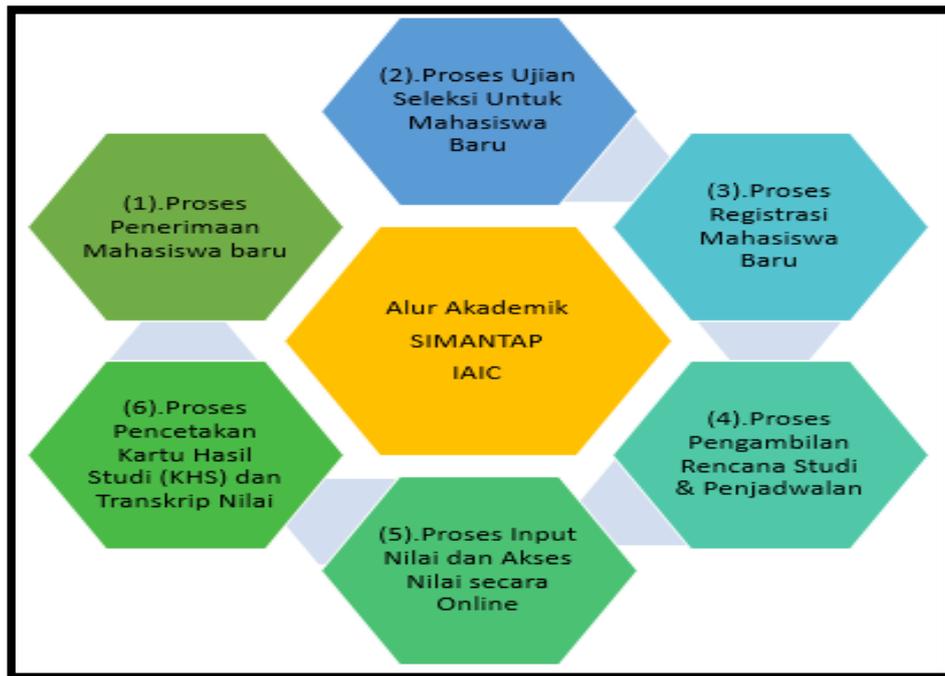
***Tabel 1.2 Analisis Kekuatan dan Kelemahan IAIC Tasikmalaya***

<b>Kekuatan</b>	<b>Kelemahan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki dukungan sistem informasi akademik dengan penggunaan teknologi informasi</li> <li>2. Memiliki kepemimpinan yang berkomitmen untuk mendukung penerapan ICT/TIK dalam berbagai macam kegiatan layanan akademik</li> <li>3. Akses internet sebagai basis untuk penyelenggaraan layanan kegiatan akademik berbasis sistem informasi manajemen tersedia secara baik</li> <li>4. Memiliki master plan atau blue print untuk penerapan <i>enterprise architecture</i></li> <li>5. Memiliki otonomi untuk melakukan pengelolaan sesuai dengan kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan akademik terhadap stakeholders.</li> <li>6. Memiliki semangat untuk menjadi kampus yang berbasis ICT.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan akademik masih belum optimal</li> <li>2. Perhitungan terhadap berbagai perkembangan masa depan belum didasarkan atas informasi atau data-data yang kongkret dan akurat</li> <li>3. Aspek-aspek kinerja baik terkait dengan proses pembelajaran (dosen, kurikulum, metode, output) dengan yang terkait manajemen (SDM, Finansial, Sarana Prasarana) masih memerlukan banyak perhatian</li> <li>4. Kualitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan kegiatan layanan akademik masih perlu peningkatan</li> <li>5. Pemanfaatan ICT yang belum optimal</li> <li>6. Monitoring dan evaluasi terhadap layanan akademik yang diberikan terhadap mahasiswa masih belum dilaksanakan secara optimal</li> <li>7. Tindak lanjut terhadap hasil kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan akademik yang dilakukan masih minim</li> </ol>
<b>Peluang</b>	<b>Tantangan</b>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perkembangan teknologi informasi dapat diakses oleh setiap lapisan</li> <li>2. Penggunaan sistem informasi manajemen sebagai bagian dari kinerja perguruan tinggi yang menjadi salah satu penilaian perguruan tinggi</li> <li>3. Adanya proses sertifikasi sumber daya manusia yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perkembangan perguruan tinggi lain dengan menggunakan ICT yang lebih modern dan kompleks</li> <li>2. Perkembangan teknologi informasi berlangsung dengan cepat</li> <li>3. Tuntutan stakeholders terhadap mutu layanan yang optimal semakin tinggi</li> <li>4. Globalisasi</li> </ol>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Analisis oleh Peneliti

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan kebutuhan IAIC untuk mewujudkan layanan akademik yang bermutu kepada mahasiswa, IAIC Tasikmalaya mengembangkan sebuah sistem informasi yang bernama SIMANTAP (Sistem Informasi Akademik Terpadu). Pada sistem informasi manajemen akademik terpadu terdapat modul-modul *front office*, penerimaan mahasiswa baru secara *online*, pembayaran *online* dengan bank, pengambilan KRS *Online*, Pengakasesan nilai KHS *online*, Info Akademik *Online*, Proses perkuliahan melalui penugasan *Online*, Mengelola bimbingan akademik (dosen), Pengelolaan nilai (dosen), messaging, dan forum diskusi, pengelolaan KKNM, hingga pendaftaran wisuda. Modul ini diakses oleh mahasiswa dan dosen melalui Portal Akademik.



*Gambar 1.1 Sistem Informasi Manajemen IAIC (SIMANTAP)*

Sumber: Blue Print SIMANTAP IAIC Tasikmalaya

Dalam hal ini, penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi IAIC yang diaplikasi melalui SIMANTAP diharapkan mampu meningkatkan pelayanan akademik di perguruan tinggi.

Penerapan sistem informasi manajemen yang diaplikasikan melalui sebuah sistem yang bernama SIMANTAP pada perguruan tinggi IAIC merupakan suatu hal yang sangat penting dan sangat menunjang pada proses penyelenggaraan praktik pendidikan di IAIC menjadi lebih efektif. Dengan menerapkan program SIMANTAP ini, pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan menjadi lebih efektif dan efisien dan lebih maksimal dibandingkan sebelum menerapkan program ini. Sebelum program ini diterapkan, segala bentuk pengambilan keputusan salah satunya yang berkaitan dengan kegiatan akademik masih terkesan lambat karena data yang diperlukan tidak dapat tersedia secara cepat dan akurat yang disebabkan pengelolaan data yang masih manual. Pimpinan perlu data yang cepat akurat untuk mengambil keputusan berkaitan dengan

Enjang Yusup Ali, 2019

**PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

akademik karena selama ini data yang diminta pimpinan untuk data terkait akademik lambat. Pelayanan terhadap mahasiswa dirasa kurang maksimal karena pengolahan masih manual seperti untuk pengambilan KRS harus menunggu proses di akademik. Akses nilai juga lama karena harus ke bagian akademik dan juga harus menunggu lama karena harus koordinasi dengan Petugas akademik di jurusan atau prodi.

Perencanaan *enterprise architecture* yang dimodelkan pada institut agama islam cipasung (IAIC) meliputi: *Architecture* data, Aplikasi, *Architecture* Teknologi, Roadmap rencana implementasi. Pemodelan *Enterprise Architecture* mengacu kepada proses-proses yang sudah biasa digunakan dalam bisnis penyelenggaraan pendidikan tinggi di IAIC, sedangkan ruang lingkup pembahasan dibatasi bidang akademik, bidang administrasi keuangan, bidang SDM dan UMUM. Pemodelan ini menghasilkan pencapaian beberapa aplikasi yang sangat mendukung fungsi bisnis organisasi, serta diperlukannya usulan *aplikasi strategic* dan *high potential* untuk kepentingan analisis bagi lembaga (organisasi) untuk merumuskan arah kebijakan dalam jangka menengah dan panjang sesuai dengan RIP (Rencana Induk Pengembangan) organisasi.

Salah satu bentuk dari penerapan *enterprise architecture* pada IAIC adalah program SIMANTAP. SIMANTAP sebagai produk dari pengembangan *enterprise architecture* sebuah program yang dirancang dengan menggunakan teknologi dan praktik manajemen pendidikan yang ditujukan untuk meningkatkan layanan akademik pada IAIC dengan memungkinkan para sivitas akademik IAIC untuk memberikan dan mendapatkan pelayanan yang terintegrasi dari arah strategis secara efektif dan efisien sebagai bentuk peningkatan kepuasan sivitas akademik dalam rangka pelaksanaan tridharma perguruan tinggi di IAIC.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa salah satu komponen penting dalam meningkatkan mutu layanan akademik pada perguruan tinggi di era globalisasi ini adalah dengan melaksanakan pengelolaan pendidikan (manajemen pendidikan) dengan dukungan berbagai fasilitas teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berbasiskan pada penerapan *enterprise architecture* sehingga layanan akademik dapat menjadi lebih terbuka, kreatif, efektif, dan efisien. Kebutuhan informasi

semakin penting dan mendesak sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi di seluruh dunia. Penerapan *enterprise architecture* dalam kerangka sistem informasi manajemen perguruan tinggi menjadi kebutuhan yang mutlak dan dapat memberikan keunggulan kompetitif.

Banyak penelitian yang telah dilakukan baik yang mengkaji tentang mutu layanan akademik, implementasi sistem informasi manajemen pada perguruan tinggi ataupun yang mengkaji tentang penerapan *enterprise architecture*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Joko (2010) yang mengkaji tentang Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Bidang Pendataan Pendidikan Tinggi. Yunis dan Surendro (2010) mengkaji tentang Implementasi Enterprise Architecture Perguruan Tinggi. Yunis (2010) melakukan penelitian yang berjudul Pengembangan Model Arsitektur Enterprise untuk Perguruan Tinggi. Yunis dan Surendro (2015) meneliti penerapan EA dengan judul penelitian Model Enterprise Architecture Untuk Perguruan Tinggi di Indonesia. Penelitian lainnya yang terkait dengan penelitian ini adalah pemodelan arsitektur enterprise sistem informasi akademik pada perguruan tinggi menggunakan *enterprise architecture planning* (Utomo, 2014), Analisis Penerapan Arsitektur Enterprise Pada Bagian Akademik Perguruan Tinggi (Studi kasus STMIK Bumigora Mataram) (Ria Rismayati-STMIK Bumigora, M., 2016); Perencanaan Strategi Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pada STMIK Pringsewu dengan Menggunakan Metodologi Enterprise Architecture Planning (EAP) (Khumaidi dkk, 2016).

Dari beberapa penelitian diatas, belum terdapat penelitian yang mengkaji dan menganalisis bagaimana pengembangan model *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi. Atas dasar permasalahan di atas maka peneliti hendak melakukan penelitian berjudul: **Pengembangan Model *Enterprise Architecture* (EA) Dalam Manajemen Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Pada IAIC Tasikmalaya).**

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Lembaga pendidikan adalah sebuah organisasi yang harus dikelola layaknya sebuah perusahaan agar bisa bersaing di era kompetitif ini. Perguruan tinggi sendiri merupakan lembaga pendidikan yang paling diharapkan mampu menjawab tuntutan-tuntutan perubahan di atas serta untuk meningkatkan daya saing bangsa. Peningkatan mutu Perguruan Tinggi pada akhirnya adalah kebutuhan masyarakat yang tidak bisa ditawar-tawar lagi.

Pendidikan tinggi merupakan suatu sistem yang kompleks yang terdiri dari berbagai macam komponen. Untuk mewujudkan perguruan tinggi yang bermutu, maka seluruh komponen pendidikan tinggi tersebut harus memenuhi standar nasional pendidikan tinggi. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, HELTS (2010), dan Bober (2004), komponen-komponen utama dan penunjang di pendidikan tinggi pada dasarnya mencakup: (1) proses pembelajaran, (2) kurikulum, (3) dosen, (4) fasilitas pembelajaran, (5) pendanaan, dan (6) penelitian, yang didukung oleh (1) manajemen dan (2) kepemimpinan. Kemampuan perguruan tinggi untuk memenuhi komponen-komponen dan standar ini akan menghasilkan pelayanan akademik yang bermutu pada perguruan tinggi, Maka dari itu, layanan akademik yang bermutu tentu dipengaruhi oleh kemampuan perguruan tinggi dalam memenuhi standar nasional pendidikan tinggi. Banyak permasalahan yang berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik perguruan tinggi, mulai dari kinerja dosen yang belum optimal, kinerja staf/karyawan perguruan tinggi, ketersediaan fasilitas kampus yang belum mumpuni, pembiayaan pendidikan yang semakin tinggi, kepemimpinan pendidikan tinggi yang belum bermutu, tatakelola yang belum optimal dan lain sebagainya (Azan, 2004; Azan dkk. 2015) Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik PT tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1.2 Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Akademik PT

Salah satu faktor diatas ayang mempengaruhi mutu layanan akademik adalah fasilitas. Lawanson, et al. (2011, hlm. 47), menjelaskan “*school facilities can be defined as those things that enable the teacher to do his/her work very well and helping the learners to learn effectively*”. (fasilitas sekolah dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang memungkinkan guru untuk melakukan/pekerjaannya dengan sangat baik dan membantu peserta didik untuk belajar secara efektif). Salah satu bagian dari fasilitas yang ada di perguruan tinggi yang menjadi faktor penentu mutu layanan akademik adalah ketersediaan sistem informasi dan basis data yang dapat menyajikan layanan yang efektif dan efisien.

*Enterprise architecture* merupakan salah suatu perancangan teknologi informasi dengan menerapkan sistem informasi yang sifatnya global. *Enterprise architecture* mencakup perancangan untuk berbagai hal, yaitu perancangan akademik, perancangan sumber daya manusia, perancangan keuangan, perancangan sarana dan prasarana serta perancangan Renbang (Rencana dan pengembangan) pada suatu perguruan tinggi. Dari

banyaknya cakupan *enterprise architecture* tersebut pada perguruan tinggi, maka yang menjadi sorotan dalam penelitian ini berada pada cakupan pelayanan akademik.

Kelayakan dari suatu perguruan tinggi akan dilihat dari kualitas pelayanan akademiknya. Pelayanan akademik suatu institusi cenderung mengacu pada jasa, dimana jasa adalah proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan menunjukkan interaksi antar manusia, meskipun pihak-pihak yang tidak terlibat tidak menyadarinya. Dari harapan orang tua dan mahasiswa, pelayanan akademik pada institusi harus sangat diperhatikan. Maka dari itu pelayanan akademik institusi yang selama ini belum optimal dan sebagai keluhan dari mahasiswa harus dapat diperbaiki, permasalahan yang sering muncul dan didapati saat ini adalah pelayanan administrasi akademik dan administrasi umum. Sebagai contoh layanan yang kurang aktif dan kurang optimalnya penggunaan administrasi akademik berbasis teknologi baik informasi maupun sistem online.

Kepuasan mahasiswa akan apa yang didapatnya dalam menjalani pendidikan di IAIC Cipasung berkaitan dengan persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan akademik yang ada, setidaknya ada beberapa hal yang menjadi sorotan diantaranya pelayanan masih dirasa kurang dari cukup, karena masih banyak pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

IAIC Cipasung telah mempunyai suatu sistem pelayanan akademik yang berbasiskan pada teknologi informasi. Sistem pelayanan akademik yang berbasis pada teknologi informasi tersebut diterapkan dengan pemanfaatan *enterprise architecture* berupa pemanfaatan praktik manajemen dan teknologi informasi dengan menghasilkan sebuah program bernama sistem informasi manajemen terpadu (SIMANTAP). SIMANTAP ini sudah diterapkan selama satu tahun dan dalam praktiknya sangat memberikan kemudahan dalam proses manajemen pendidikan tinggi khususnya dalam upaya memberikan layanan akademik yang berkualitas.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa teknologi informasi (TI) saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi hampir semua organisasi perusahaan karena dipercaya dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis perusahaan, tak terkecuali perguruan tinggi. (Utomo & Mariana, 2011). Oleh karena itu,

pemanfaatan teknologi informasi pada bidang layanan administrasi akademik di perguruan tinggi tentunya juga menjadi suatu kebutuhan, bukan hanya sekedar prestise atau *lifestyle* manajemen pendidikan tinggi modern.

Efektivitas implementasi teknologi informasi dalam pengelolaan perguruan tinggi perlu mendapat perhatian yang lebih mengingat perannya yang cukup sentral dalam proses pengambilan keputusan manajerial ataupun keputusan-keputusan lainnya. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi ini, yang jelas akan berpengaruh pada efektivitas pencapaian penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan lembaga, maka faktor-faktor yang berpengaruh pada implementasi teknologi informasi pada pengelolaan kelembagaan, khususnya dalam hal administrasi akademik perlu diteliti lebih lanjut. Ini ditujukan agar proses manajemen layanan akademik di perguruan tinggi menjadi lebih efektif dan efisien sehingga mampu menunjang pencapaian kinerja tinggi dari lembaga (Indrayani, 2011).

Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas, permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimanakah penggunaan model *enterprise architecture* dalam mendukung manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC (Instiut Agama Islam Cipasung). Untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti menguraikan dalam sejumlah rumusan masalah di bawah ini:

- a. Bagaimana peran *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC?
- b. Bagaimanakah implementasi *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC?
- c. Bagaimana dampak penggunaan *enterprise architecture* terhadap mutu layanan akademik di IAIC?
- d. Faktor aja saja yang menghambat dan mendukung penerapan *enterprise architecture* dalam meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC?
- e. Bagaimanakah pengembangan model *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan dan mengembangkan model *Enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan yang terdiri atas *architecture* data, *architecture* aplikasi, *architecture* teknologi, dan implementasi untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mendeskripsikan peran *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC
- b. Mendeskripsikan implementasi *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC
- c. Menjelaskan dampak penggunaan *enterprise architecture* terhadap mutu layanan akademik di IAIC
- d. Mengemukakan faktor yang menghambat dan mendukung penerapan *enterprise architecture* dalam meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC
- e. Menggambarkan pengembangan model *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya merupakan upaya untuk pembelajaran yang diharapkan dapat menambah khasanah ilmu khususnya ilmu kependidikan, terutama yang menyangkut pemilihan metode pembelajaran dalam kaitannya dengan efektifitas program pembelajaran pendidikan. Secara khusus hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi pendidikan yaitu penggunaan *pengembangan model enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik perguruan tinggi.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat program doktor (S3) Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

Diharapkan dari hasil penelitian ini nantinya bisa sebagai acuan bagi perguruan tinggi dalam menggunakan *pengembangan model enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik perguruan tinggi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan terarah, maka penulis mengemukakan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang dapat digunakan atau relevan sebagai landasan atas kerangka berpikir untuk menyelesaikan masalah terkait penggunaan *pengembangan model enterprise architecture* yang telah dibuat dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik.

#### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan tentang rancangan penelitian yaitu desain penelitian dan proses pengumpulan data serta analisis data penelitian. Secara eksplisit berisi: (a). Desain penelitian, (b). Partisipan dan tempat, (c). Pengumpulan data. (d). Analisis Data.

#### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab IV ini berisi data hasil penelitian dan pembahasan akan menyajikan data-data yang dibutuhkan serta analisis data penggunaan *pengembangan model enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik perguruan tinggi di IAIC.

A. Hasil Penelitian tentang: 1) arsitektur data, *architecture* aplikasi dan *architecture* teknologi dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC; 2 implementasi *architecture* yang telah dibuat dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan

akademik di IAIC; 3) dampak penggunaan *enterprise architecture* terhadap mutu layanan akademik di IAIC; 4) Faktor aja saja yang mendukung dan menghambat penerapan *enterprise architecture* dalam meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC; 5) menggambarkan *pengembangan model enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi.

B. Pembahasan: 1) aritektur data, *architecture* aplikasi dan *architecture* teknologi dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC; 2 implementasi *architecture* yang telah dibuat dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC; 3) dampak penggunaan *enterprise architecture* terhadap mutu layanan akademik di IAIC; 4) Faktor aja saja yang mendukung dan menghambat penerapan *enterprise architecture* dalam meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC; 5) menggambarkan pengembangan model *enterprise architecture* dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi.

## Bab V Penutup

Merupakan bagian terakhir penulisan disertasi yang memuat: A. simpulan, B. Implikasi, C. Rekomendasi (sesuai dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian